



SC CORDUN GAZ SA, Loc CORDUN , NEAMT,
str. Vasile Alecsandri, nr. 104, cod postal 617135
RO 14674746, J 27/275/02, Tel / Fax 0233 765966
Cont RO46 RNCB 0198 0033 2320 0001 BCR Roman
RO12 TREZ 4915 069X XX01 6011 Trez P. Neamț



SC CORDUN GAZ SA
Nr. 11198/06-08-2026

***Raportare privind activitatea de solutionare a plângerilor
Conform Ordinului ANRE nr. 16/2015***

*ANEXA nr. 3
la Procedura - cadru*

***Structura plângerilor în funcție de
modul de preluare și tipul clientului final***

Perioada: 01-01-2026 ÷ 30-06-2026

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	269	269	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	1	1	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		270	270	0



SC CORDUN GAZ SA, Loc CORDUN , NEAMT,
str. Vasile Alecsandri, nr. 104, cod postal 617135
RO 14674746, J 27/275/02, Tel / Fax 0233 765966
Cont RO46 RNCB 0198 0033 2320 0001 BCR Roman
RO12 TREZ 4915 069X XX01 6011 Trez P. Neamț



ANEXA nr. 4

la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01-01-2025 ÷ 30-06-2025

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	223	223	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	21	21	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	2	2	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	24	24	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
TOTAL:		270	270	0	0
din care: întemeiate		19	19	0	0
neîntemeiate		251	251	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0



SC CORDUN GAZ SA, Loc CORDUN , NEAMT,
str. Vasile Alecsandri, nr. 104, cod postal 617135
RO 14674746, J 27/275/02, Tel / Fax 0233 765966
Cont RO46 RNCB 0198 0033 2320 0001 BCR Roman
RO12 TREZ 4915 069X XX01 6011 Trez P. Neamt



*ANEXA nr. 5
la Procedura - cadru*

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01-01-2025 ÷ 30-06-2025

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea gazelor naturale	-	-
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale	• Scoaterea fisei client si verificarea plăților efectuate după data emiterii ultimei facturi; • Furnizarea de informații suplimentare cu privire la indexul facturat. • Informarea clientilor cu privire la faptul ca nu mai avem contract de colaborare cu centrul de plati PAY-POINT;	• Informarea clienților de perioada minima de înregistrare a plăților efectuate prin diverse mijloace (centre UN-DOI, , etc); • Înaintarea unui desfășurator al consumului zilnic înregistrat de contor.
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	• Prezentarea ofertei de preturi si tarife	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	Identificarea și eliminarea cauzei in cel mai scurt timp (dezarmarea regulatorului sau a electrovalvei)	Instruirea consumatorului final pentru armarea regulatorului și/sau electrovalvei
5.	Asigurarea calității gazelor naturale	Verificarea presiunii de iesire din PRM.	Monitorizarea presiunii pe retea
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	Verificarea eventualelor scăpări de gaze de pe instalația de utilizare	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	-
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	-

Data: 06-08-2026

Director General
Ing TIMOFTE VASILE